

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГІНАЗАЦІЇ

Громадське життя не може існувати без зіткнення ідей, життєвих позицій, цілей, як окремих людей, так і малих та великих колективів. Постійно виникають розбіжності думок і різного роду суперечності, що нерідко переростають у конфлікти. Соціальна організація, підприємство або трудовий колектив, де здійснюються різного роду види діяльності, не може уникнути проблеми улагоджування конфліктів, тому актуальність обраної теми говорить сама за себе. Зазвичай конфлікт у соціально-трудовій сфері сприймається як ненормальне явище: збій у роботі, перешкода для реалізації стратегічних цілей. Негативне сприйняття цілком обґрунтоване, тому що будь-який конфлікт несе в собі заряд величезної руйнівної сили: порушується процес нормального функціонування підприємства, руйнуються стосунки між людьми, нерідко завдання розв'язання конфлікту супроводжується звільненням частини співробітників. Однак, відсутність конфліктів слід вважати свідченням застою, стагнації. Конфлікт – це показник розвитку, фактор динамічної стабільності організації.

Необхідним в організації є управління конфліктом, завданням якого є запобігання виникненню негативної взаємодії, а також надання неминучим конфліктним ситуаціям конструктивного характеру.

Сьогодні система управління персоналом включає в себе функції з управління конфліктами та стресами. Зокрема, підсистема трудових відносин виконує такі функції, як аналіз і регулювання групових та особистісних стосунків і стосунків із керівництвом; управління виробничими конфліктами та стресами; проведення соціально-психологічної діагностики; забезпечення дотримання етичних норм у стосунках; управління співпрацею із профспілками.

У сучасних умовах актуальними постають питання створення цілісної системи управління конфліктами в конкретній організації. Тим більше, що управління персоналом, включаючи процес розв'язання конфліктів, не зводиться до віддавання розпоряджень та командування людьми. Це більше турбота про раціональне використання людського ресурсу з точки зору врахування інтересів як організації (підприємства), так і кожного працівника. Причому, керівник повинен ураховувати інтереси засновників (власників) підп-

риємства, найманих робітників фірми, споживачів вироблених товарів і послуг, а також постійно бачити можливі, у рамках ринкових відносин, розбіжності інтересів різних соціальних груп та їхніх представників – розбіжності, що часто стають джерелом складних для розв’язання проблем, причиною виникнення конфліктів.

Керівникові, особливо вищої ланки, доводиться мати справу з безліччю конфліктів, які виникають між структурними підрозділами організації. Йому, за покладеними на нього обов’язками, потрібно бути активним запроваджувачем ефективного управління, суворим охоронцем виробничої, технологічної, трудової, фінансової, правової дисципліни і чіткого порядку на робочих місцях, активно дбати про нормальні, доброзичливі відносини з партнерами. Для цього керівник і має певні повноваження, розпоряджається засобами стимулювання й контролю, може визначати міру та форми покарання за недбалість у роботі.

Разом із тим керівникові потрібно «орієнтуватися на людину», приділяти достатньо уваги настрою людей та задоволенню їхніх різноманітних потреб. Йому важливо знати своїх підлеглих, мати уявлення про їхні інтереси й переваги, бути якомога більше обізнаним про сімейні обставини та життєві труднощі, а також про інші особливості для того, щоб більш осмислено підтримувати в людях, пов’язаних загальною справою, трудовий ентузіазм, вселяти в них упевненість в успіх, не давати їм відволікатися на несуттєві, другорядні питання, що лише заважають виконувати свою роботу.

Треба виходити з того, що персонал – це об’єднання особистостей, взаємопов’язаних індивідуальностей, адже найчастіше люди не схильні до збігу міжособистісних інтересів, зближення внутрішньогрупових і міжгрупових позицій. Вивчення цього питання дає змогу зрозуміти, що конфлікт може бути функціональним і вести до підвищення ефективності організації. Або він може бути дисфункціональним і приводити до зниження особистої задоволеності, групового співробітництва і ефективності організації. Роль конфлікту в основному залежить від того, наскільки ефективно ним управляють.